

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK INTERNET PADA
PT. TELKOM WILAYAH JAKARTA TIMUR**



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Ahli Madya
Program Studi Diploma III Manajemen Bisnis**

Oleh:

ILYAS NOOR IBRAHIM

F3513037

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

2016

ABSTRAK

KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK INTERNET PADA PT. TELKOM WILYAH JAKARTA TIMUR

ILYAS NOOR IBRAHIM

F3513037

Tugas akhir ini mengambil judul tentang Evaluasi Sistem Perekrutan dan Seleksi Karyawan pada PT Bengawan Inti Kharisma. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sistem perekrutan dan seleksi karyawan serta mengevaluasi proses perekrutan dan seleksi karyawan yang di terapkan oleh PT Bengawan Inti Kharisma.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah wawancara dengan HRD (*Human Resource Development*) mengenai tentang sitem perekrutan dan seleksi karyawan yang terdapat pada PT Bengawan Inti Kharisma. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara wawancara dan observasi langsung mengenai system perekrutan dan seleksi karyawan pada PT Bengawan Inti Kharisma.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa Proses rekrutmen pegawai yang dilaksanakan oleh departemen personalia telah memiliki tahapan-tahapan yang sistematis. Metode yang digunakan PT Bengawan Inti Kharisma dengan menggunakan metode eksternal. Selain itu dalam proses perekrutan masih terdapat beberapa kendala saat proses berlangsung hal tersebut dapat menjadi evaluasi perusahaan untuk kedepannya.

Saran yang diberikan adalah agar perusahaan memaksimalkan proses perekrutan dan seleksi karyawan yang diadakan supaya lebih optimal dan meminimalisir kendala-kendala yang bisa menghambat proses perekrutan dan seleksi karyawan.

Kata Kunci : *perekrutan* dan seleksi

ABSTRACT

EVALUATION SYSTEM OF RECRUITMENT AND SELECTION OF EMPLOYEES IN PT INTI BENGAWAN KHARISMA

ALFIAN RIFQI RAMDANI

F3513009

This final project took the title on Recruitment and Selection Evaluation System Employees at PT Bengawan Inti Kharisma. Research The objective of this is to describe the recruitment and selection of employees as well as to evaluate the recruitment and selection of employees who applied by PT Bengawan Inti Kharisma.

The method used in this research is descriptive research method. Source of data used sources are interviews with the HRD (Human Resource Development) in respect of the system of recruitment and selection of employees on PT Bengawan Inti Kharisma. Data collection method used is by interview and direct observation of the system of recruitment and selection of employees at PT Bengawan Inti Kharisma.

According to the research conducted by the authors concluded that the recruitment process carried out by the personnel department has had a systematic stages. The method used by PT Bengawan Inti Kharisma using external methods. Besides the hiring process there are still some obstacles during the process it can be the evaluation of companies for the future.

The advice given is that companies maximize the recruitment and selection of employees whose transactions are carried out in order to more optimally and minimize obstacles that could hinder the process of recruitment and selection of employees.

Keywords: *recruitment and selection*

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir dengan judul:

**"KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK INTERNET PADA
PT. TELKOM WILAYAH JAKARTA TIMUR"**

Surakarta, Agustus 2016

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Adnan Effendi, SE
NIP ADN0010631018401

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul:

**“KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK INTERNET PADA
PT. TELKOM WILAYAH JAKARTA TIMUR”**

Telah disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma 3 Manajemen Bisnis

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret

Surakarta, Agustus 2016


Tim Penguji Tugas Akhir

Suryandari Istiqomah SE, M.Sc
NIP.1984091620140401



Penguji

Adnan Effendi, SE
NIP. ADN0010631018401



Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Ilyas Noor Ibrahim
NIM. : F3513037
Program Studi : D3 Manajemen Bisnis
Judul Tugas Akhir (TA) : **"Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Internet Pada PT. Telkom Wilayah Jakarta Timur"**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, Agustus 2016



Ilyas Noor Ibrahim
NIM. F3513037

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jika Kita Mempunyai Keinginan Yang Kuat Dari Dalam Hati ,Maka Seluruh Alam Semesta Akan Bahu Membahu Mewujudkannya.

(Ir Soekarno)

Kalau kamu ingin menjadi pribadi yang maju, kamu harus pandai mengenal apa yang terjadi, pandai melihat, pandai mendengar, dan pandai menganalisis

(Soeharto)

Ketergesaan dalam setiap usaha membawa kegagalan

(Herodotus)

Siapa yang berdiam diri di masa lalu akan kehilangan masa depan.

(Raja Hussein dari Yordania)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir dengan judul **KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK INTERNET PADA PT. TELKOM WILAYAH JAKARTA TIMUR** ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar Ahli Madya pada Program Diploma 3 Program Studi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penyusunan laporan tugas akhir ini:

1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
2. Drs. Heru Purnomo, MM selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Bisnis.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
3. Adnan Effendi S.E selaku pembimbing tugas akhir yang telah memberikan pengarahan,selama penyusunan tugas akhir.
4. Dosen Fakultas Manajemen Bisnis yang telah membagi ilmunya kepada penulis sehingga penulis paham dan mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Untuk orang tua dan kakak tercinta yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang yang penuh serta doa yang tiada henti-hentinya
6. Bapak Sariffudin selaku asisten manajer perusahaan PT Telkom Wilayah Jakarta Timur yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang kerja dan penelitian.
7. Bapak dan Ibu serta Staff dan Karyawan PT. Telkom Wilayah Jakarta Timur yang dengan senang hati membantu penulis dalam mengumpulkan data dan melakukan observasi.

8. Untuk sahabat-sahabat yang selalu mengingatkan dan memberikan dorongan selama proses mengerjakan tugas akhir ini.
9. Semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga amal baik yang telah diberikan kepada peneliti akan dibalas dengan balasan yang setimpal oleh Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Namun demikian, karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Suakarta, Agustus 2016



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kepuasan Pelanggan	11
B. Tingkat Kepuasan Pelanggan	12
C. Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
D. Produk	15
E. Tingkatan Produk	16
F. Internet	17
G. Manfaat Internet	17

BAB III PEMBAHASAN	19
A. Gambaran Umum Perusahaan	19
B. Laporan Magang	45
C. Pembahasan	47
BAB IV PENUTUP	69
A. Simpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT. Telkom	25
Gambar 3.2 Maskot PT. Telkom	27
Gambar 3.3 Keunggulan Fiber Optik	38
Gambar 3.4 Keunggulan UseeTV <i>Cable</i>	38
Gambar 3.5 Daftar Paket IndiHome <i>High Speed Internet on Fiber</i>	40
Gambar 3.6 Daftar Paket IndiHome <i>High Speed Internet</i>	41
Gambar 3.7 Daftar TV <i>Channel</i> IndiHome	42
Gambar 3.8 Struktur Organisasi	
PT. Telkom WITEL Jakarta Timur Tahun 2016	44
Gambar 3.9 Tingkat Kepuasan Berdasarkan	
Pelayanan Pada Saat Pendaftaran Internet	58
Gambar 3.10 Tingkat Kepuasan Berdasarkan	
Pelayanan Pada Saat Pemasangan Internet	61
Gambar 3.11 Kepuasan Berdasarkan Layanan Internet PT. Telkom	64
Gambar 3.12 Kepuasan Berdasarkan Pelayanan	
PT. Telkom Dalam menangani Keluhan	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasakan Jenis Kelamin	47
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasakan Umur	49
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasakan Pekerjaan	50
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasakan	
Mengetahui Internet PT. Telkom	51
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasakan	
Alasan Menggunakan Internet PT. Telkom	53
Tabel 3.6 Karakteristik Responden Berdasakan	
Lama Menggunakan Internet PT. Telkom	54
Tabel 3.7 Karakteristik Responden Berdasakan	
Tujuan Menggunakan Internet	56
Tabel 3.8 Tingkat Kepuasan Berdasarkan	
Pelayanan Pada Saat Pendaftaran Internet	57
Tabel 3.9 Tingkat Kepuasan Berdasarkan	
Pelayanan Pada Saat Pemasangan Internet	60
Tabel 3.10 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Layanan Internet PT. Telkom	63
Tabel 3.11 Tingkat Kepuasan Berdasarkan	
Pelayanan PT. Telkom Dalam menangani Keluhan	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penilaian Magang Kerja

Lampiran 2. Lembar Permohonan Izin Magang Kerja

Lampiran 3. Dokumentasi Magang Kerja

Lampiran 4. Kuesioner Kepuasan Pelanggan Internet PT. Telkom